

平成30年4月3日

苦情解決第三者委員 様

築港地域在宅サービスステーション  
築港在宅介護支援センター  
所 長 大森 義仁

## 苦情解決状況報告書

平成29年4月～平成30年3月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

### 添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）

## 平成29年度 苦情解決状況報告書 平成30年4月3日

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	築港地域在宅サービスステーション 居宅支援事業所
苦情受付期間	平成29年4月～平成30年3月まで

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	2
うち第三者委員への申立件数	0

## 2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	2
B 施設長	0
C 第三者委員	0

## 3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	0
B 利用者の家族	2
C 匿名	0
D その他	0

## 4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	0
B 管理者・職員の対応に関する事項	0
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0
D 財産管理等に関する事項	0
E 制度・仕組みに関する事項	2
F 建物・設備に関する事項	0
G その他	0

## 5. 解決状況

項目	件数
A 当事者了解 公開(掲示・その他)	0
B 当事者了解 非公開	2
C 不服申立	0

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 築港地域在宅サービスステーション  
築港在宅介護支援センター

平成29年4月～平成30年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>&lt;その他：担当CM変更に掛かる苦情&gt; 平成29年4月4日に息子様宛に電話にて担当が変更となることを連絡し、4月11日に担当ケアマネジャー変更に伴い、前任者と自宅を訪問したところ、息子様より以下の通り苦情をお聴きする。 ①担当ケアマネジャーが以前から頻回に代わっており、事業所に対して不信感がある。 ②毎回担当が代わる際、電話連絡後に、新たな担当者を連れてこられるが、突然のこのように感じる。</p>	<p>ケアマネジャーの変更が続いていることに関して苦情を受けたその場で息子様に謝罪をする。担当変更の理由については職員の異動により、事業所内ケアマネジャーが減員となり、改めて担当の振り分けをおこなった結果、担当の変更になった経緯を説明し、息子様よりそのような理由であれば仕方ないと納得して頂く。 &lt;再発防止の為の取組&gt; 以前より当事業所の担当が度々変更されることを気にされていたにも関わらず、担当が変更となる同月に電話にて変更の連絡を入れていたので、やむなく担当の変更が生じる時は、変更となる前の月に直接ご自宅を訪問し、担当が変更となる理由を含め説明をし、了解を得るようにする。</p>	<p>解決 対応中</p>
2	<p>2018/3/24 当事業所にT様より、電話連絡が入る。T様より、「車椅子を借りたい。」との問い合わせを受ける。その際、担当CMは公休日であり、他の職員が対応する。レンタルする予定や早急に必要性がある状態か確認をする。T様より、「病院へ行く為に必要だ」と話されるのみであった。 状況確認する為、電話連絡後自宅訪問する。T様と妻がおられた。妻が近くの病院へ連れていこうと思っていた。T様の風邪症状（鼻水）が気になるのでと話される。職員より、ケアプランに基づきサービス提供（福祉用具貸与）に至る為、今日は注文してすぐに利用することはできないと説明する。無償で当事業所の車椅子を貸し出すことはできるが、取り来て頂く必要がある旨説明する。 ※本人の状態としても緊急を要する状態でないと思われた。 職員からの説明を受け、妻が腹を立て、「あんたは私達の気持ちを考えていない。もうええわ。帰って」と言われる。</p>	<p>対応職員より、担当CMに電話連絡し、苦情の詳細を報告する。対応方法等の指示を仰ぐ。担当CMより、車椅子は来月から利用予定であり、納期を早めることができないか相談してみてもどうかとの指示を受ける。対応職員より、福祉用具貸与業者へ電話連絡し、納期を早めることはできないかと相談する。業者より、可能との返事を受け、明日午前中に納品させてもらうとの返事を頂く。 再度対応職員がA様宅へ電話連絡し、明日午前中には車椅子手配ができる旨説明する。A様本人が電話に出られ、「わかりました」との返答を受ける。妻について伺うと、外出中であり、不在とのことであった。 3/25 翌日、無事納期することができたか確認の連絡を業者に入れる。業者より、車椅子をもっていくも友人から借りるから不要になったと妻が言われ、断られたとのことであった。 後日、担当CMが訪問し、妻に話を伺う。妻より、持ってきた車椅子が重いから断ったと話される。 3/27 子：長男へ電話連絡し、今件について報告をしておく。長男は、事業所側には落ち度がないと言い、施設側の対応に対し、ご理解頂く。</p>	<p>解決 対応中</p>
3			<p>解決 対応中</p>

(別紙3)

## 苦情解決状況報告確認書

社会福祉法人みなと寮の各施設、事業所の平成29年4月～平成30年3月の期間の苦情解決状況について確認いたしました。

意見欄

平成 年 月 日

苦情解決第三者委員

氏 名

印

---